Préface

«La parole n'a pas été donnée à l'homme; il l'a prise», nous dit Louis Aragon. J'ajouterais: encore faut-il savoir comment la prendre. L'outil que vous avez entre les mains vous propose un mode d'emploi commode et efficace, à l'image de son auteur, Richard Thibault, un champion en la matière.

On qualifie habituellement de «champion» celui qui a accompli la meilleure performance. En suivant ce guide, vous pourrez vous aussi décrocher ce titre; rappelez-vous toutefois que le but visé dans cet apprentissage n'est pas d'être supérieur aux autres mais meilleur que vous ne l'étiez hier.

Fonction intellectuelle et spirituelle en même temps que fonction organique, la parole marque l'homme dans son caractère social et le démarque de l'animal. Après le travail et le sommeil, c'est à la parole qu'il consacre le plus grand nombre d'heures dans une journée, à la dire ou à l'écouter. Moyen d'expression et de communication indispensable, la parole permet de marquer la société de sa personnalité et de multiplier ses contacts avec ses semblables.

Si l'expression «dialogue de sourds» signifie mésentente, incompréhension et division entre les hommes, la communication par la parole, elle, contribue à mettre de l'ordre, de la clarté et de l'harmonie dans toutes les relations humaines. Cela, Richard Thibault l'a compris. Sa longue expérience en relations publiques et en communication, acquise au fil de circonstances aussi variées qu'exigeantes, lui a permis d'acquérir de solides connaissances qu'il nous transmet ici avec simplicité, précision et générosité.

Ce guide pratique est dénué de considérations techniques ou de savantes citations. Comme le précise lui-même l'auteur, il a rédigé cet ouvrage sur les communications orales de la même façon qu'il les enseigne: avec bonne humeur, dans un style clair, en proposant un mode d'emploi d'application facile.

Faites-lui confiance. Si vous suivez rigoureusement ses judicieux conseils, vous deviendrez de meilleurs communicateurs et vous pourriez même, méfiez-vous, développer une dépendance causée par le plaisir qu'on éprouve à parler en public.

Bon apprentissage!

Renée Hudon
Communicatrice
Présidente du Salon international du livre de Québec

Avant-propos

La communication est un passage obligé pour entrer en relation avec autrui. J'ai toujours comparé l'art de la parole publique à la peinture – pour laquelle, soit dit en passant, je n'ai pas grand talent. Mais je suis convaincu que si je prends le temps de comprendre, si j'apprends à maîtriser le dessin, à marier les couleurs et à manier le pinceau, j'arriverai peut-être, à force de pratique, à oublier la technique pour créer des tableaux intéressants.

C'est exactement la même chose pour la parole en public. Tout le monde « sait » parler en public, comme tout le monde « sait » dessiner. Il y a toutefois des trucs et des astuces qu'il faut connaître et maîtriser si l'on veut tirer pleinement parti de chacune de ses prestations en public.

Les meilleurs orateurs vous diront tous combien il est exaltant de voir l'effet qu'on arrive à provoquer sur les foules ou sur les gens lorsqu'on leur parle. C'est ce qui fait la différence entre un mauvais et un bon politicien, dont l'art consiste à convaincre les autres de la justesse de son point de vue. C'est ce qui distingue un comédien talentueux qui arrive à nous persuader du réalisme de son personnage par la justesse de son interprétation.

L'art de la parole en public n'appartient pas qu'aux politiciens, aux comédiens ou à certains patrons de grandes entreprises. Même si, comme le disait le vieux sage, ce ne sont pas toujours ceux qui savent le mieux parler en public qui ont les choses les plus intéressantes à dire, nous avons tous l'obligation de devenir de meilleurs communicateurs et cela, dans notre propre intérêt. En effet, certains philosophes qui se sont penchés sur la question estiment que 85% de notre réussite dans la vie dépend de notre habileté à communiquer avec les autres. En y pensant bien, on conviendra facilement que formuler maladroitement son opinion, ne pas l'exprimer clairement, c'est un peu comme être incapable de penser. C'est presque ne pas exister.

Je n'ai pas ici la prétention de vous amener à croire qu'un Cicéron, célèbre orateur romain, sommeille en chacun de vous. Même avec beaucoup de pratique, certains auront toujours de la difficulté à communiquer avec brio. Pourtant, je suis persuadé que vous pouvez, comme d'autres avant vous, devenir des communicateurs plus efficaces en appliquant avec rigueur certaines techniques de base. C'est le but que je poursuis dans ce livre.

C'est généralement la préparation, ou plutôt le manque de préparation, qui est le problème le plus important de celles et ceux qui veulent s'exprimer en public, quelle que soit la situation. On tient pour acquis qu'on est prêt à faire tel exposé ou telle entrevue avec un journaliste, qu'on connaît son sujet, qu'on sait à qui on parle, qu'on maîtrise son environnement et… c'est justement là que le piège se referme. Il faut donc y mettre l'effort et appliquer le conseil que La Palice prodiguerait sans doute : «Pour être prêt, faut se préparer!»

Préparer sa présentation, soit! mais aussi, bien se préparer soi-même. Il faut s'exercer à devenir un meilleur communicateur. On n'est jamais trop préparé pour faire une bonne présentation ou une bonne intervention en public. J'ai moi-même reçu un jour ce judicieux conseil d'un vieux pro des relations publiques : en communication, il ne faut jamais rien tenir pour acquis. Il faut s'exercer, se préparer à tout, tout vérifier et revérifier encore.

Bien sûr, d'autres avant moi ont écrit sur cet important sujet. Je n'ai pas la prétention de réécrire l'histoire. Toutefois, après plus de 30 ans dans ce métier et des dizaines de milliers d'heures passées comme communicateur professionnel, notamment à aider des centaines de personnes à mieux s'exprimer en public, j'ai voulu ajouter ma pierre à l'édifice. J'ai rédigé ce livre sur les communications orales de la même façon que je les enseigne aux gens qui me font confiance. Je l'ai écrit de la manière dont j'en parle. J'ai volontairement adopté un style clair, facile de lecture et d'emploi, sur le ton du conseil pratique, en faisant intentionnellement abstraction des envolées académiques et des références savantes.

J'ai conçu cet ouvrage comme un guide pratique, comme un livre de recettes, une référence à consulter lorsque vous devrez vous exprimer en public. Les conseils qu'on y retrouve sont utiles en toutes circonstances, que vous vous adressiez à une seule personne ou à des centaines, que vous soyez devant un auditoire ou devant les médias, que vous traitiez avec un employé ou un client mécontent. Les outils proposés dans cet ouvrage vous aideront à livrer efficacement vos messages et à projeter de vous-même une meilleure image, quels que soient votre secteur d'activité, votre occupation, le pays ou la région que vous habitez.

Publiée une première fois sous le titre *Devenez champion dans vos communications*, cette deuxième édition a été entièrement remaniée et s'est considérablement enrichie par rapport à la première. D'abord, j'y ai intégré les commentaires de celles et ceux qui m'ont fait confiance en lisant le livre et qui ont voulu contribuer à l'améliorer par leur expérience appliquée des trucs et conseils qu'il contient. Je tiens d'ailleurs à les en remercier bien sincèrement. À cet égard, j'ai souvent vu des exemplaires de la première édition dont les phrases avaient été surlignées au crayon jaune et dont le coin des pages avait été retourné et racorni, signe évident que l'ouvrage avait bien servi son propriétaire.

D'autre part, ce livre est «vivant» et en constante évolution. En effet, puisqu'il me sert de base aux conférences que je prononce et à l'enseignement que mon entreprise dispense aux élèves de notre école de formation à la parole en public, j'y ai ajouté le fruit de mes récentes recherches sur les communications publiques pour en compléter le contenu. Ainsi, de nouveaux chapitres ont été ajoutés pour aborder des sujets que nous avions dû nous résoudre à laisser de côté dans la première édition. Notamment un chapitre sur les communications en situation conflictuelle et un autre sur la gestion de crise. La bibliographie a été améliorée pour refléter l'enrichissement des collections sur la parole en public depuis la parution de la première édition et pour faciliter votre recherche d'ouvrages spécialisés sur des aspects plus spécifiques qui vous préoccupent. Enfin, la construction même du livre et l'agencement des chapitres ont été revus pour en faciliter la consultation.

En terminant, permettez-moi ce conseil : ne refusez jamais les occasions qui se présenteront à vous de parler en public. Provoquez-les même. Avec le temps et la pratique, cela deviendra plus facile et même plus agréable que vous ne le croyez. Plus vous vous exprimerez devant un auditoire, plus vous apprendrez à manier un outil qui deviendra irremplaçable et indispensable.

J'espère vous avoir convaincu de l'importance d'apprendre à vous préparer à mieux communiquer. L'art de communiquer efficacement votre pensée deviendra pour vous un atout majeur, comme il l'a été de tout temps pour celles et ceux dont l'histoire a retenu les noms. Vous êtes prêt ? Allons-y !